



# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

## ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Mejora continua en la empresa Estanterías Metálicas J.R.M. S.A.C. Lima, en  
el periodo 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado de Administración

AUTOR:

Jimmy Amador Enciso Lizarbe

ASESORA:

Dra. Mary Maribel Vásquez Ramírez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Jimmy Amador Enciso Lizarbe

cuyo título es: Mejora continua en la empresa Estanterías Metálicas I.R.M. S.A.C. Lima, en el periodo 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 11 (número)  
ÓCCE (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho, ..... de ..... del 2018.

.....  
PRESIDENTE

.....  
SECRETARIO

.....  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

## **Dedicatoria**

Tengo el anhelo como gesto de agradecimiento dedicar mi trabajo de investigación a mi querida esposa América por el amor, paciencia y dedicación.

A mis hijos Fernanda, Valeria, Flavio y Renata quienes son la motivación del cumplimiento de mis objetivos.

### **Agradecimiento**

A Dios todopoderoso que siempre guía mis pasos.

A mis padres por haberme apoyado constantemente

A la empresa Estanterías Metálicas J.R.M. S.A.C. por brindarme la oportunidad.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Jimmy Amador Enciso Lizarbe estudiante del Programa SUBE de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 40332850, con la tesis titulada "Mejora continua en la empresa Estanterías Metálicas J.R.M. S.A.C. Lima, en el periodo 2018".

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de Investigación presentado es auténtico y Veraz.
2. En la tesis presentada se respetaron las normas internacionales de citas y referencias para los autores consultados,
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados.

De identificarse cualquier falsedad, ocultamiento de información, copias o autocopias de trabajos existentes asumiré la responsabilidad que corresponda a lo dispuesto en las normas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 20 de octubre de 2018



Jimmy Amador Enciso Lizarbe

DNI: 40332850

**Presentación**

En el trabajo de investigación presentado a continuación titulado “Mejora continua en la empresa Estanterías Metálicas J.R.M. S.A.C. Lima, en el periodo 2018”, se presenta para obtener el título de Licenciado en Administración,

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Académica Profesional Administración y de la Facultad de Ciencias Empresariales, El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de la mejora continua en la empresa Estanterías Metálicas J.R.M. S.A.C. en Lima en el periodo 2018. La misma que contiene los siguientes capítulos:

En el primer capítulo: Introducción, se describe la realidad problemática de la empresa estanterías Metálicas JRM S.A.C., los trabajos previos en donde se presentan tanto trabajos internacionales como nacionales, las teorías relacionadas al tema de la investigación, la formulación al problema, la justificación y finalmente los objetivos.

En el Capítulo número dos en donde se expone el Método, el diseño de la investigación, la variable y su correspondiente operacionalización también se expone la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y al final del capítulo los aspectos éticos.

Se dan a conocer los resultados arrojados a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación, respectivamente esto con respecto a los capítulos tres y cuatro.

Las conclusiones y recomendaciones son presentadas en los capítulos números cinco y seis respectivamente adicional a ello se presentan las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados, respectivamente.

A la espera que este trabajo de investigación cumpla con los requisitos y aprobación del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. A su vez obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El Autor

# Índice

<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de Autenticidad</b>	<b>v</b>
<b>Presentación</b>	<b>v</b>
<b>Índice</b>	<b>vii</b>
<b>Lista de tablas</b>	<b>ix</b>
<b>Lista de figuras</b>	<b>xi</b>
<b>Resumen</b>	<b>xii</b>
<b>Abstract</b>	<b>xiii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1 <i>Realidad problemática</i>	15
1.2 <i>Trabajos previos</i>	18
1.3. <i>Teorías relacionadas al tema</i>	27
1.4. <i>Formulación del Problema</i>	30
1.4.2.    Problemas Específicos	31
1.6. <i>Objetivos</i>	33
<b>II. MÉTODO</b>	<b>34</b>
2.1. <i>Tipo y Diseño de investigación</i>	35
2.1.1.    Tipo	35
2.1.2.    Diseño de investigación	36
2.2. <i>Variables, Operacionalización</i>	37
2.3. <i>Población, muestra y muestreo</i>	39
2.3.1 <i>Población</i>	39
2.4. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</i>	40
2.4.1.    Técnicas de recolección	40
2.4.2.    Instrumentos de recolección	40
2.4.3.    Validez	42
2.4.4.    Confiabilidad	42
2.5. <i>Métodos de análisis de datos</i>	43
2.6. <i>Aspectos éticos</i>	44
	vii

<b>III. Resultados</b>	<b>45</b>
3.1. <i>Resultado de validez</i>	46
3.2. <i>Resultado de confiabilidad</i>	48
3.3. <i>Resultado de la estadística descriptiva</i>	49
<b>IV. Discusión</b>	<b>78</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>82</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>85</b>
<b>Referencias bibliográficas</b>	<b>87</b>
<b>Anexos</b>	<b>90</b>
<b>Instrumentos</b>	<b>91</b>
<b>Validación de los Instrumentos</b>	<b>94</b>
<b>Matriz De Consistencia</b>	<b>102</b>
<b>Ficha técnica</b>	<b>104</b>
<b>Detalle de la Fiabilidad</b>	<b>106</b>
<b>Base de Datos de la Variable</b>	<b>108</b>
<b>Imagen Prueba de Similitud</b>	<b>112</b>
<b>Acta de aprobación de originalidad de tesis</b>	<b>114</b>
<b>Autorización de la versión final del trabajo de investigación</b>	<b>116</b>
<b>Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV</b>	<b>118</b>



## Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable: Mejora continua	38
Tabla 2. Baremo de la variable Mejora continua	39
Tabla 3. Validez vasado en el contenido a través de la V de Aiken	46
Tabla 4. Resultados del análisis de fiabilidad de las variables	48
Tabla 5. Descripción de las frecuencias de los niveles de la mejora continua	49
Tabla 6. Descripción de las frecuencias de los niveles de la implementación de la mejora continua	51
Tabla 7. Descripción de las frecuencias de los niveles de los resultados de la mejora continua	52
Tabla 8. Descripción de las frecuencias de los niveles del seguimiento de la mejora continua	53
Tabla 9. Descripción de las frecuencias de la pregunta 01	54
Tabla 10. Descripción de las frecuencias de la pregunta 02	55
Tabla 11. Descripción de las frecuencias de la pregunta 03	56
Tabla 12. Descripción de las frecuencias de la pregunta 04	57
Tabla 13. Descripción de las frecuencias de la pregunta 05	58
Tabla 14. Descripción de las frecuencias de la pregunta 06	59
Tabla 15. Descripción de las frecuencias de la pregunta 07	60
Tabla 16. Descripción de las frecuencias de la pregunta 08	61
Tabla 17. Descripción de las frecuencias de la pregunta 09	62
Tabla 18. Descripción de las frecuencias de la pregunta 10	63
Tabla 19. Descripción de las frecuencias de la pregunta 11	64
Tabla 20. Descripción de las frecuencias de la pregunta 12	65
Tabla 21. Descripción de las frecuencias de la pregunta 13	66
Tabla 22. Descripción de las frecuencias de la pregunta 14	67
Tabla 23. Descripción de las frecuencias de la pregunta 15	68
Tabla 24. Descripción de las frecuencias de la pregunta 16	69
Tabla 25. Descripción de las frecuencias de la pregunta 17	70
Tabla 26. Descripción de las frecuencias de la pregunta 18	71
Tabla 27. Descripción de las frecuencias de la pregunta 19	72
Tabla 28. Descripción de las frecuencias de la pregunta 20	73

Tabla 29. Descripción de las frecuencias de la pregunta 21	74
Tabla 30. Descripción de las frecuencias de la pregunta 22	75
Tabla 31. Descripción de las frecuencias de la pregunta 23	76
Tabla 32. Descripción de las frecuencias de la pregunta 24	77

## Lista de figuras

Figura 1. Descripción de las frecuencias de los niveles de la mejora continua	50
Figura 2. Descripción de las frecuencias de los niveles de la implementación de la mejora continua	51
Figura 3. Descripción de las frecuencias de los niveles de los resultados de la mejora continua	52
Figura 4. Descripción de las frecuencias de los niveles del seguimiento de la mejora continua	53
Figura 5. Descripción de las frecuencias de la pregunta 01	54
Figura 6. Descripción de las frecuencias de la pregunta 02	55
Figura 7. Descripción de las frecuencias de la pregunta 03	56
Figura 8. Descripción de las frecuencias de la pregunta 04	57
Figura 9. Descripción de las frecuencias de la pregunta 05	58
Figura 10. Descripción de las frecuencias de la pregunta 06	59
Figura 11. Descripción de las frecuencias de la pregunta 07	60
Figura 12. Descripción de las frecuencias de la pregunta 08	61
Figura 13. Descripción de las frecuencias de la pregunta 09	62
Figura 14. Descripción de las frecuencias de la pregunta 10	63
Figura 15. Descripción de las frecuencias de la pregunta 11	64
Figura 16. Descripción de las frecuencias de la pregunta 12	65
Figura 17. Descripción de las frecuencias de la pregunta 13	66
Figura 18. Descripción de las frecuencias de la pregunta 14	67
Figura 19. Descripción de las frecuencias de la pregunta 15	68
Figura 20. Descripción de las frecuencias de la pregunta 16	69
Figura 21. Descripción de las frecuencias de la pregunta 17	70
Figura 22. Descripción de las frecuencias de la pregunta 18	71
Figura 23. Descripción de las frecuencias de la pregunta 19	72
Figura 24. Descripción de las frecuencias de la pregunta 20	73
Figura 25. Descripción de las frecuencias de la pregunta 21	74
Figura 26. Descripción de las frecuencias de la pregunta 22	75
Figura 27. Descripción de las frecuencias de la pregunta 23	76
Figura 28. Descripción de las frecuencias de la pregunta 24	77

## **Resumen**

En el estudio titulado “Mejora continua en la empresa Estanterías Metálicas J.R.M. S.A.C. Lima, en el periodo 2018”, consideró como finalidad determinar el nivel de la mejora continua en la empresa Estanterías Metálicas J.R.M. S.A.C. en Lima en el periodo 2018.

El estudio por su finalidad fue aplicado, por su nivel fue descriptivo y por su temporalidad fue transversal; se utilizó un diseño no experimental. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta para el personal de la empresa Estanterías Metálicas J.R.M. S.A.C., por lo tanto la población y la muestra fue de 80 trabajadores escogidos en base al muestreo no probabilístico e intencional.

El resultado de la investigación arrojó que la percepción de los empleados sobre la mejora continua en la empresa Estanterías Metálicas J.R.M. S.A.C. en Lima en el periodo 2018, fue deficiente.

***Palabras clave:*** Mejora continua, implementación, resultados, seguimiento.